

BLOQUE II. ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS

TEMA 4.

**Las Técnicas de Racionalización de
la gestión Administrativa.**

**El Proceso de Informatización de la
Administración**

1. LOS PRINCIPIOS DE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN LA LEGISLACIÓN

1.1. EN LA LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO

En su artículo 3 se establece como principios de funcionamiento los de eficacia en el cumplimiento de objetivos, eficiencia en la asignación de los recursos públicos, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y el de objetividad y transparencia de la actuación administrativa entre otros.

Como contenido del principio de servicio a los ciudadanos se establece que debe asegurarse a los ciudadanos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas teniendo en cuenta los recursos disponibles.

1.2 EN LA LEY 30/1992

Esta norma en su artículo 3 establece que las Administraciones actuarán de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, etc.

Por otro lado, en el mismo artículo se establece que las Administraciones se rigen por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

1.3. EN LA LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE 1958

Quedan vigentes de esta Ley, aunque con rango de reglamento, los artículos 38 y 39, donde se recogen una serie de normas ligadas a la simplificación de procedimiento.

1.3.1 El procedimiento sumario de gestión del artículo 38.

Cuando los órganos administrativos deban resolver una serie numerosa de expedientes homogéneos, establecerán un procedimiento sumario de gestión mediante formularios, impresos y otros métodos que permitan el rápido despacho de los asuntos, pudiendo incluso utilizar, cuando sean idénticos los motivos y fundamentos de las resoluciones, cualquier medio mecánico de producción en serie de las mismas, siempre que no se lesionen las garantías jurídicas de los interesados (recuérdese a estos efectos las liquidaciones de impuestos, las notificaciones de multas de circulación, etc.).

1.3.2. El procedimiento de gestión que afecta a vados Ministerios, del artículo 39

Cuando se trate de autorizaciones o concesiones en las que, a pesar de referirse a un solo asunto u objeto, hayan de intervenir, con facultades decisorias, dos o más Departamentos ministeriales o varios Centros directivos de un ministerio, se instruirá u solo expediente y se dictará una resolución única. En caso de duda, la Presidencia del gobierno determinará el Centro directivo o Ministerio de competencia más específica que ese que ha de iniciar y resolver el expediente.

1.4. CONCLUSIÓN

La legislación administrativa española camina, desde hace tiempo, hacia una simplificación del número de procedimientos es quizá la primera consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 30/1992 y por otro lado busca conseguir una mayor sencillez y claridad en los trámites o pasos que forman un procedimiento administrativo.

Un medio para conseguir todos estos objetivos es la informática cuyo uso se está extendiendo por todas las Administraciones y de la cual nos ocuparemos en los epígrafes siguientes.

2. EL DESARROLLO DE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA LEGISLACIÓN

2.1. LA LEY 4/1999, DE REFORMA DE LA LEY 30/1992

Esta norma establece en su disposición adicional cuarta un mandato al gobierno de desarrollar un proceso de simplificación de la actividad administrativa, trabajando, sobre todo, en dos materias importantes:

- La adaptación a los procedimientos del cambio a positivo (o estimatorio) de las peticiones de los interesados no contestadas por la administración.
- La simplificación de todos los procedimientos administrativos vigentes en la Administración General del Estado, eliminando, sobre todo, los trámites innecesarios que dificulten las relaciones de los ciudadanos con la Administración Pública.

2.2. EL REAL DECRETO 670/1999, DE 23 DE ABRIL, SOBRE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

El objeto más importante de esta norma es la creación y aprobación del Plan General de Simplificación en la Administración General del Estado.

2.2.1. Concepto del Plan General

El Plan general de simplificación es el instrumento básico en el que se concreta la acción del Gobierno en materia de simplificación administrativa.

2.2.2 Vigencia

El Plan general de simplificación tendrá una vigencia no superior a la correspondiente a la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año en que aquél sea aprobado.

2.2.3. Órgano

El citado Plan general será aprobado por la Comisión Interministerial de Simplificación Administrativa.

2.2.4 Contenido

En desarrollo de las directrices establecidas por la Comisión Interministerial de simplificación Administrativa, el Plan general de simplificación abordará, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Procedimientos administrativos o trámites susceptibles de supresión, modificación o sustitución por instrumentos alternativos.
- b) Procedimientos administrativos o trámites susceptibles de simplificación.

- c) Adaptación de las normas reguladoras de procedimientos administrativos al sentido del silencio administrativo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre.
- d) Solicitudes, formularios o impresos susceptibles de mejora.
- e) Cualesquiera otras acciones que contribuyan a facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración General del Estado.
- f) Previsión de resultados del Plan general de simplificación en el ámbito Competencial correspondiente.

2.2.5. Seguimiento del Plan

En cada Departamento ministerial habrá un centro directivo responsable del impulso, coordinación y seguimiento del plan, tanto en la fase de elaboración como en la de ejecución.

3. EL PROCESO DE INFORMATIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN

3.1. EN LA LEY 30/1992

El art. 45 da esta norma establece la posibilidad de incorporar medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad, con los límites establecidos por la Constitución y las leyes.

3.1.1. Relaciones con medios técnicos entre la administración y los ciudadanos

Cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las administraciones Públicas, los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.

3.1.2. Identificación del órgano

Los procedimientos que se tramiten y terminen en soporte informático garantizarán la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano que la ejerce.

3.1.3 Aprobación previa de los programas

Los programas y aplicaciones electrónicos, informáticos y telemáticos que vayan a ser utilizados por las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus potestades, habrán de ser previamente aprobados por el órgano competente, quien deberá difundir públicamente sus características.

3.1.4. Validez de los documentos emitidos por estos medios

Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por la legislación.

3.2. EL REAL DECRETO 263/1996, DE 16 DE FEBRERO, SOBRE USO DE TÉCNICAS ELECTRÓNICAS, INFORMÁTICAS Y TELEMÁTICAS POR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Esta norma tiene por objeto regular la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado y, cuando ejerzan potestad administrativas, por las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquélla, en el ejercicio de sus competencias y en el desarrollo de sus actividades, así como en sus relaciones internas o externas.

3.2.1. Los derechos de los ciudadanos y sus límites

La utilización de las técnicas señaladas anteriormente tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos. En especial, se garantizará el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos ajustándose, a tal efecto, a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, y en las demás Leyes específicas que regulan el tratamiento de la información así como en sus correspondientes normas de desarrollo.

La utilización de tales técnicas en ningún caso podrá implicar la existencia de restricciones o discriminaciones de cualquier naturaleza en el acceso de los ciudadanos a la prestación de servicios públicos o a cualquier actuación o procedimiento administrativo.

3.2.2. Identificación del órgano competente

Cuando la Administración General del Estado o las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de aquélla utilicen técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas en actuaciones o procedimientos que afecten de forma directa o indirecta a derechos o intereses de los ciudadanos, se garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano correspondiente. En este supuesto, los ciudadanos tendrán derecho a obtener información que permita la identificación de los medios y aplicaciones utilizadas, así como del órgano que ejerce la competencia.

3.2.2.3. Definiciones

- a) **Soporte:** objeto sobre el cual o en el cual es posible grabar y recuperar datos.
- b) **Media:** mecanismo, instalación, equipo o sistema de tratamiento de la información que permite, utilizando técnicas electrónicas, informáticas o telemáticas, producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones.
- c) **Aplicación:** programa o conjunto de programas cuyo objeto es la resolución de un problema mediante el recurso a un sistema de tratamiento de la información.
- d) **Documento:** entidad identificada y estructurada que contiene texto, gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser almacenada, editada, extraída e intercambiada entre sistemas de tratamiento de la información o usuarios como una unidad diferenciada.

3.2.4. Garantías generales de la utilización de soportes, medios y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas

a) Uso de dichos soportes

Se podrán utilizar soportes, medios y aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas en cualquier actuación administrativa y, en particular, en la iniciación, tramitación y terminación de los procedimientos administrativos.

b) Garantías en el uso de dichos soportes

Cuando se utilicen los soportes, medios y aplicaciones referidos en el apartado anterior, se adoptarán las medidas técnicas y de organización necesarias que aseguren la autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información. Dichas medidas de seguridad deberán tener en cuenta el estado de la tecnología y ser proporcionadas a la naturaleza de los datos y de los tratamientos y a los riesgos a los que estén expuestos.

c) Fines de las medidas de seguridad

Las medidas de seguridad aplicadas a los soportes, medios y aplicaciones utilizadas por los órganos de la Administración General del Estado y sus entidades de derecho público vinculadas o dependientes deberán garantizar:

- La restricción de su utilización y del acceso a los datos e informaciones en ellos contenidos a las personas autorizadas.
- La prevención de alteraciones o pérdidas de los datos e informaciones.
- La protección de los procesos informáticos frente a manipulaciones no autorizadas.

3.2.5. Validez de los documentos y copias emitidas

Los documentos emitidos por los órganos y entidades del ámbito de la Administración General del Estado y por los particulares en sus relaciones con aquéllos, que hayan sido producidos por medios electrónicos, informáticos y telemáticos en soportes de cualquier naturaleza serán válidos siempre que quede acreditada su integridad, conservación y la identidad del autor, así como la autenticidad de su voluntad, mediante la constancia de códigos u otros sistemas de identificación.

En los producidos por los órganos de la Administración General del Estado o por sus entidades vinculadas o dependientes, dichos códigos o sistemas estarán protegidos de forma que únicamente puedan ser utilizados por las personas autorizadas por razón de sus competencias o funciones.

Las copias de documentos originales almacenados por medios o en soportes electrónicos, informáticos o telemáticos, expedidas por los órganos de la

Administración General de Estado o por sus entidades vinculadas o dependientes, tendrán la misma validez y eficacia del documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación.

3.2.6. Las comunicaciones a través de estos soportes

a) Requisitos para su uso

La transmisión o recepción de comunicaciones entre órganos o entidades del ámbito de la Administración General del Estado o entre estos y cualquier persona física o jurídica podrá realizarse a través de soportes, medios y aplicaciones informáticos, electrónicos y telemáticos, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- La garantía de su disponibilidad y acceso en las condiciones que en cada caso se establezcan.
- La existencia de compatibilidad entre los utilizados por el emisor y el destinatario que permita técnicamente las comunicaciones entre ambos, incluyendo la utilización de códigos y formatos o diseños de registro establecidos por la Administración General del Estado.
- La existencia de medidas de seguridad tendentes a evitar la interceptación alteración de las comunicaciones, así como los accesos no autorizados.

b) Requisitos para su validez

Las comunicaciones y notificaciones efectuadas en los soportes o a través de los medios y aplicaciones referidos en el apartado anterior serán válidas siempre que:

- Exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones.
- Se identifique fidedignamente al remitente y al destinatario de la comunicación.
- En los supuestos de comunicaciones y notificaciones dirigidas a particulares, que éstos hayan señalado el soporte, medio o aplicación como preferente para sus comunicaciones con la Administración General del Estado en cualquier momento de la iniciación o tramitación del procedimiento o del desarrollo de la actuación administrativa.

3.2.7 El Almacenamiento de documentos

Podrán almacenarse por medios o en soporte electrónico, informáticos o telemáticos todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

Los documentos de la Administración General del Estado y de sus entidades de derecho público vinculadas o dependientes que contengan actos administrativos que afecten a derechos o intereses de los particulares y hayan sido producidos mediante técnicas electrónicas, informáticas o telemáticas podrán conservarse en soportes de esta naturaleza, en el mismo formato a partir del que se originó el documento o en otro cualquiera que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

a) Acceso a dichos documentos

El acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos, informáticos o telemáticos se regirá por lo dispuesto en el art. 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y, en su caso, por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de Protección de datos de carácter personal, así como en sus correspondientes normas de desarrollo.

b) Medidas de seguridad

Los medios o soportes en que se almacenen documentos deberán contar con medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos.